

Hallo – wir sind Ergosign.

× ERGOSIGN



Collaborative UX Design in der Praxis

WUD 2023 @SDI München

AUTOR
STEFAN SCHULZ

DATUM
09.11.2023

Was habe ich mitgebracht?

- (1) Überblick zu Ergosign und Kurzvorstellung Stefan Schulz
- (2) Ein wenig Theorie: Grundprinzipien Collaborative UX Design
- (3) Realitätscheck mit der Praxis
- (4) Einige Geschichten aus unserem Alltag
- (5) Ein Mindset für „Gemeinsam mehr erreichen“

BERLIN - HAMBURG - MÜNCHEN - SAARBRÜCKEN - STUTTGART - BASEL - ZÜRICH

200+

Talente

Wir sind ein vielfältiges
und passioniertes Team

7

Standorte

Unsere Offices in
Deutschland und der Schweiz

150

Aktive Kunden

Von Start-ups, KMU bis zu
internationalen Konzernen

1

Mission

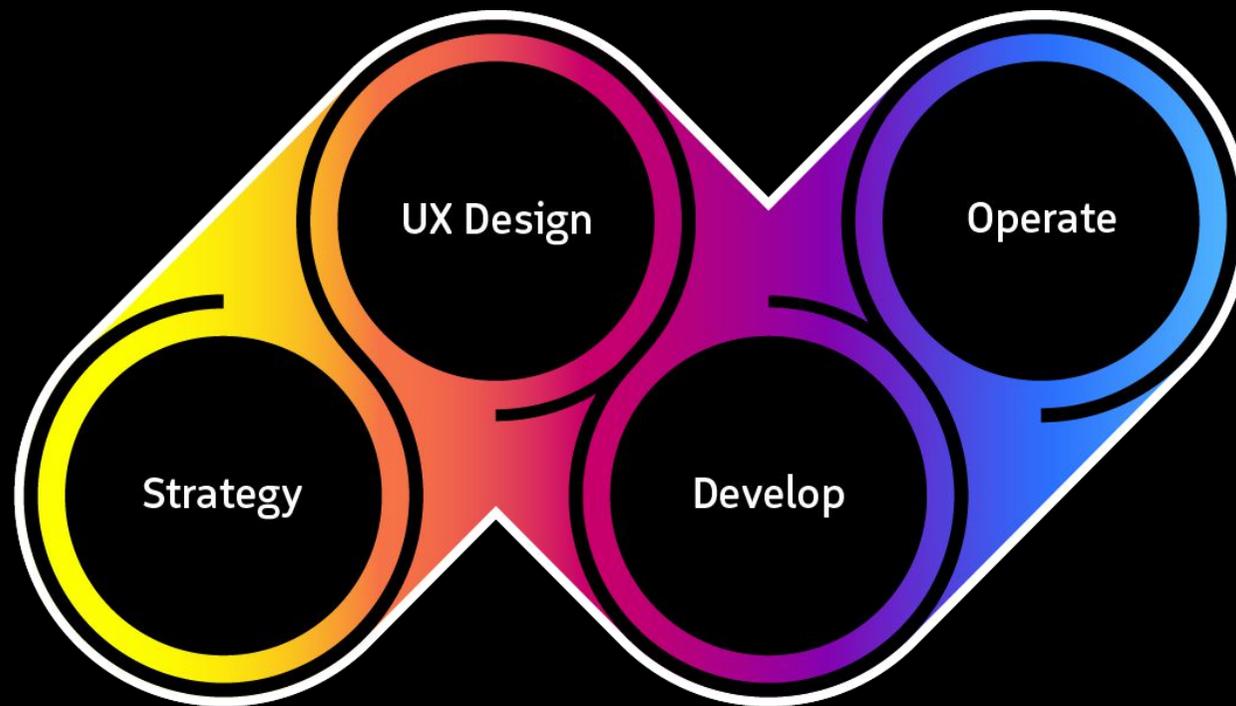
Gemeinsam verfolgen
wir ein Ziel

Wir gestalten Produkte und Services,
die Menschen in ihrer Arbeit
unterstützen und ihr Leben bereichern.



reddot design award

Wir gestalten Digital Experiences – von der Strategie bis zur Umsetzung





Stefan Schulz

Head of Site Ergosign München

Ursprünglich Thüringer aus Jena,
Studium Medieninformatik in Dresden.

12 Jahre UX Design im Volkswagen Konzern in Berlin
Automotive HMI, Sprach- und Gestenbedienung,
Connected Car, Mobility Services, UX-Strategie.

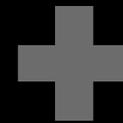
3 Jahre strategische Designagentur(en) in München
Neue Produkte und Strategien mit Designmethodik.
Hauptaugenmerk lag auf frühen Projektphasen und
mittleren bis High-Fidelity Prototypen.

Mein Fokus bei Ergosign liegt seit 2021 auf
Industrie, Enterprise, Health und Mobility UX.

DESIGN
THINKING



LEAN



AGILE

Erkunden
von Chancen

Iterieren, um das
Richtige zu finden.

Richtig
entwickeln

Collaborative UX Design

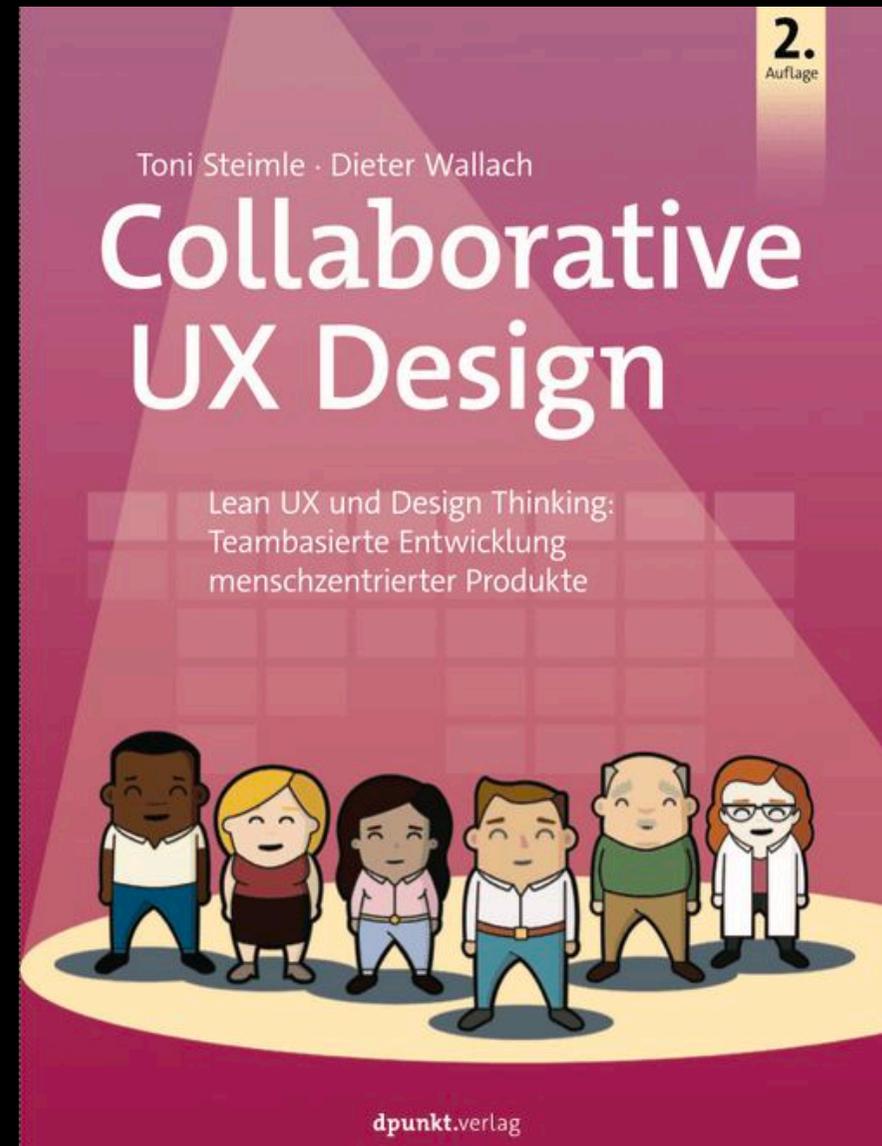
TONI STEIMLE & DIETER WALLACH

Collaborative UX Design ist ein Vorgehensmodell für das Konzipieren und Validieren einer überzeugenden Experience, das sich in einen agilen Entwicklungsprozess integriert.

Die beiden Autoren sind Toni Steimle (Standortleiter der Ergosign Schweiz AG und Dozent an der Hochschule für Technik Rapperswil) und Professor Dr. Dieter Wallach (Geschäftsführer der Ergosign GmbH und Professor an der Hochschule für Technik Kaiserslautern)

<http://www.collaborative-uxdesign.com>

ERGOSIGN

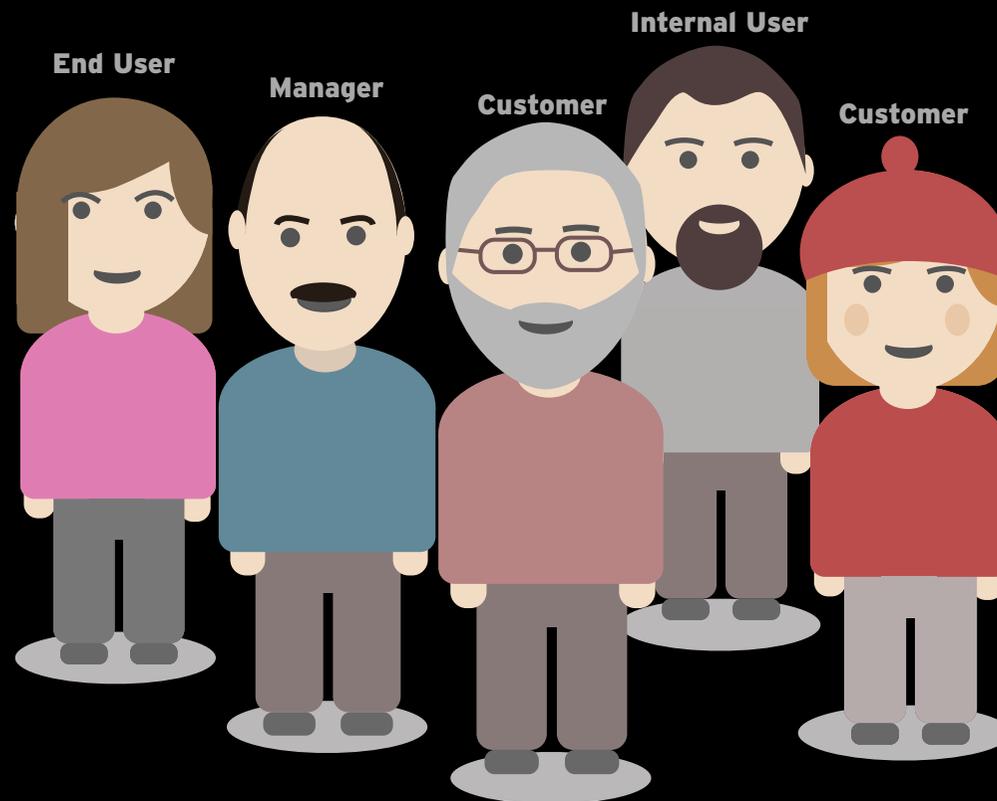




UX Design Hero

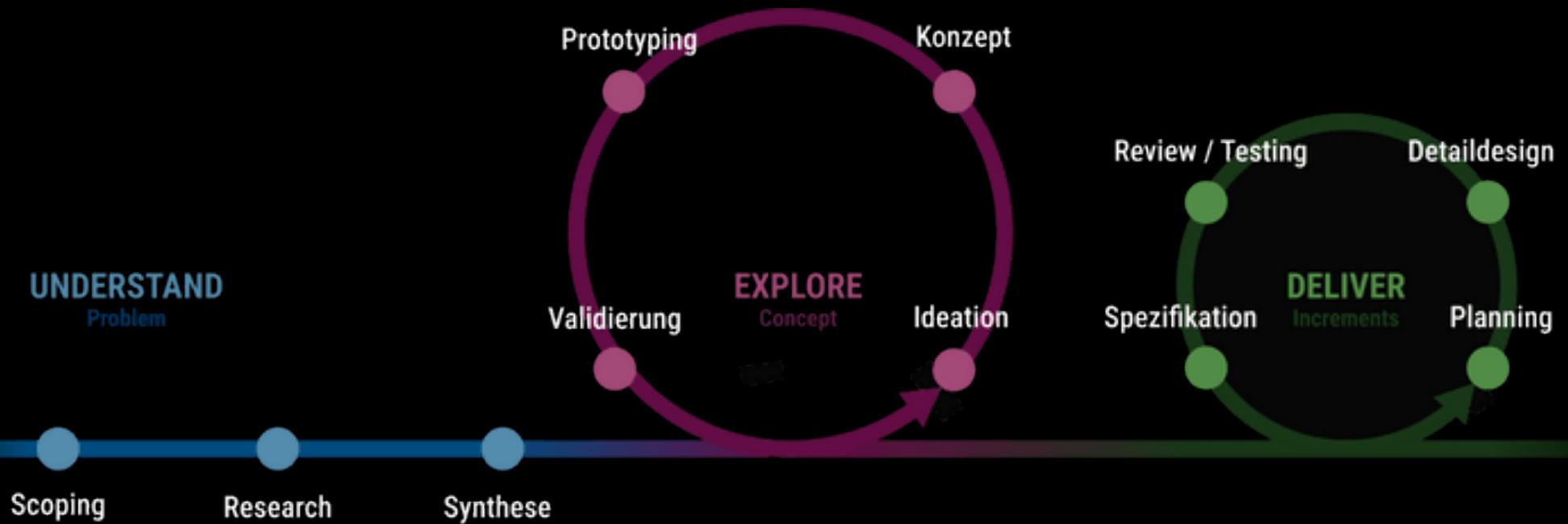


Mensch-zentriert



Collaborative UX Design

TONI STEIMLE & DIETER WALLACH



Hallo - wir sind Ergosign.
Los geht's! Noch Fragen?

„Was bringen diese
Workshops? Noch
mehr Post-Its?“

Warum brauchen
wir Interviews?

Meine Needs?
Ernsthaft?

Könnt ihr nicht
einfach ein paar
Varianten machen?

Ihr wollt über fixierte
Anforderungen reden?

Argumentation mit Methoden und Erfahrung

Emotional ansprechende Designs brauchen Wissen zu Bedürfnissen und Frustrationen.

Nur valide Annahmen und Anforderungen führen zu passenden Designs.

Designprozesse haben sich jahrelang bewährt.

...

Eisberg voraus!



Immer breiterer Konsens

„Zuerst Business-Ziele verstehen!“

„Eine gemeinsame Sprache sprechen.“

„Beziehungen entwickeln und nutzen.“

„Mehr User Centered Design nach innen.“

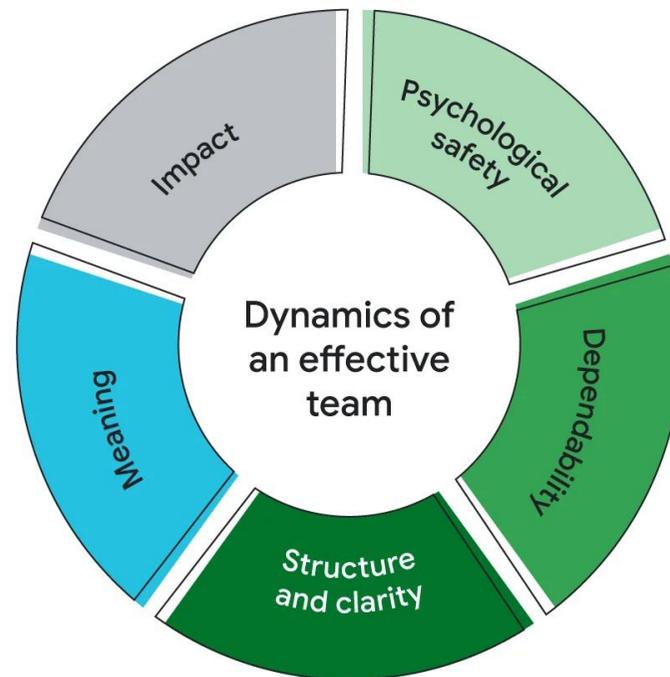
„Verstehen, was ein Wert für die Firma ist.“

Hard & Soft KPIs für Projekterfolg



<https://www.smartsheet.com/content/project-success-criteria>

Effektive Teams - noch mehr „softe“ Faktoren



<https://www.thinkwithgoogle.com/intl/en-emea/consumer-insights/consumer-trends/five-dynamics-effective-team/>

Empathie und Verständnis nach „innen“

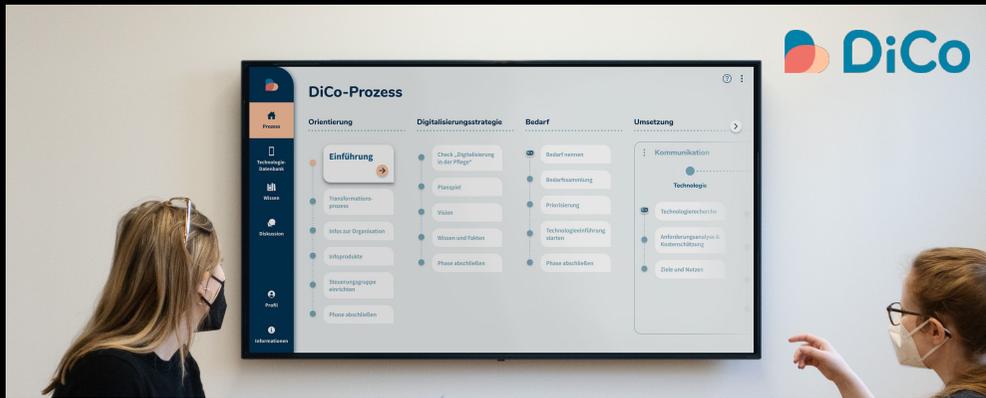
Grundprinzip: Wir nehmen unsere Teams genau so ernst wie die User des Systems.

Bedürfnisse verstehen.

Kontext verstehen.

Offen und empathisch sein.

Eigene Sicht nicht als gesetzt betrachten.



DiCo

- Entwicklung eines „Digital Companion“ für die Pflege, der **Pflegeorganisationen** beim **digitalen Transformationsprozess** begleitet.
- **Zentrale Herausforderungen:**
 - Eine systematische und strategische Herangehensweise wird oft vernachlässigt.
 - Entscheidungen zu Technologien werden häufig impulsiv und allein durch die Leitungsebene getroffen.
- **Ziele:**
 - Entwicklung einer Digitalisierungsstrategie mit DiCo.
 - KI-Chatbot zur Analyse der spezifischen Bedarfe, um passende Technologie einzuführen.

INSTITUT FÜR TECHNOLOGIE UND ARBEIT

UNQA ddn
Technische Dienstleistungen, Angewandte

Zentrum für Telemedizin
Bad Kissingen

Ökumenische Sozialstation
LUDWIGSHAFEN

SENIORENHEIM AM
Saaleufer

Not sehen und handeln.
Caritas

Bayerisches Rotes Kreuz
Alten- und Pflegeheim
Bad Neustadt

zana

ERGOSIGN

Gefördert durch:

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Im Rahmen der Initiative:

Fachlich begleitet durch:

BaAa:
Bundesanstalt für Arbeitsschutz
und Arbeitsmedizin

Und UX?

Technik-Team: „Wir haben doch eine klare Vorstellung, lasst uns doch anfangen.“

Ergosign: „Wir starten mit der Kontextanalyse: Welche Nutzer:innen? Welche Technologie? Welche Touchpoints?“

Technik-Team: „Wirklich? OK, meinerwegen. Aber danach machen wir dann so wie von uns geplant, ok?“

Ergosign: „Hilft es, wenn wir unsere Ergebnisse genau erklären und veranschaulichen?“

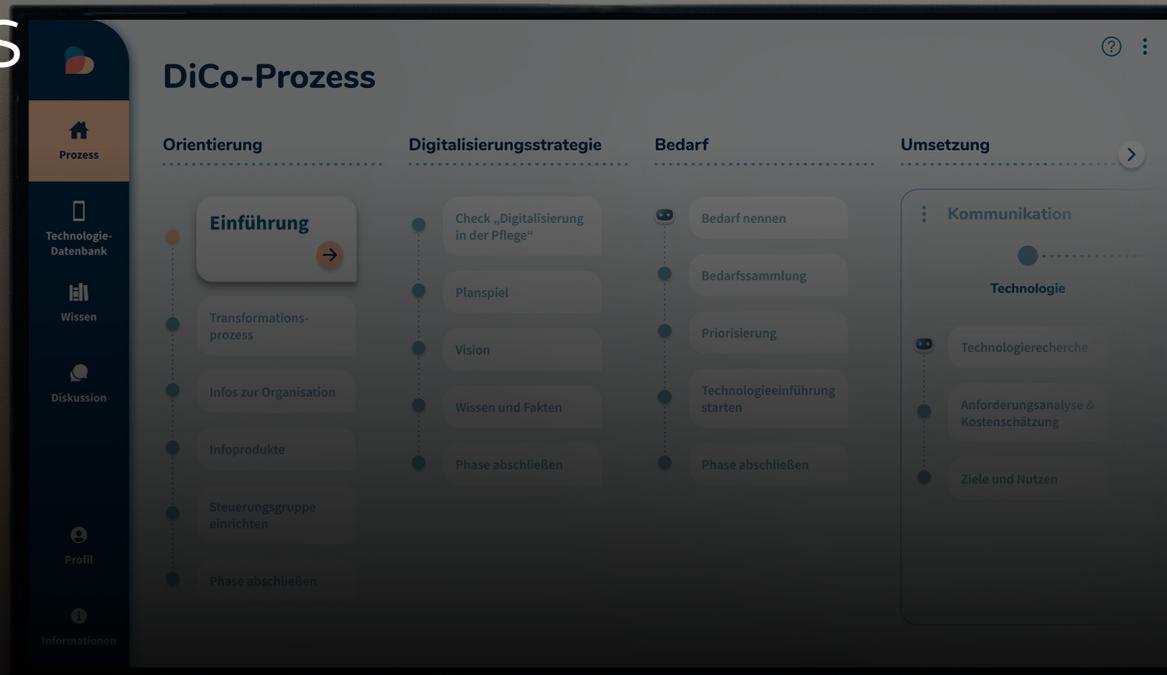
Technik-Team: „Sehr. Könnt ihr das auch ohne UX Slang in einfacher, deutscher Sprache ausdrücken?“

Ergosign: „Das machen wir. Können wir euch auch bei der Anforderungsanalyse unterstützen?“

Technik-Team: „Sehr gerne. Das ist mehr als geplant, ihr helft wirklich, das Projekt voranzubringen.“

Praxispartner: „Was ist eigentlich dieses UX?“

Learnings

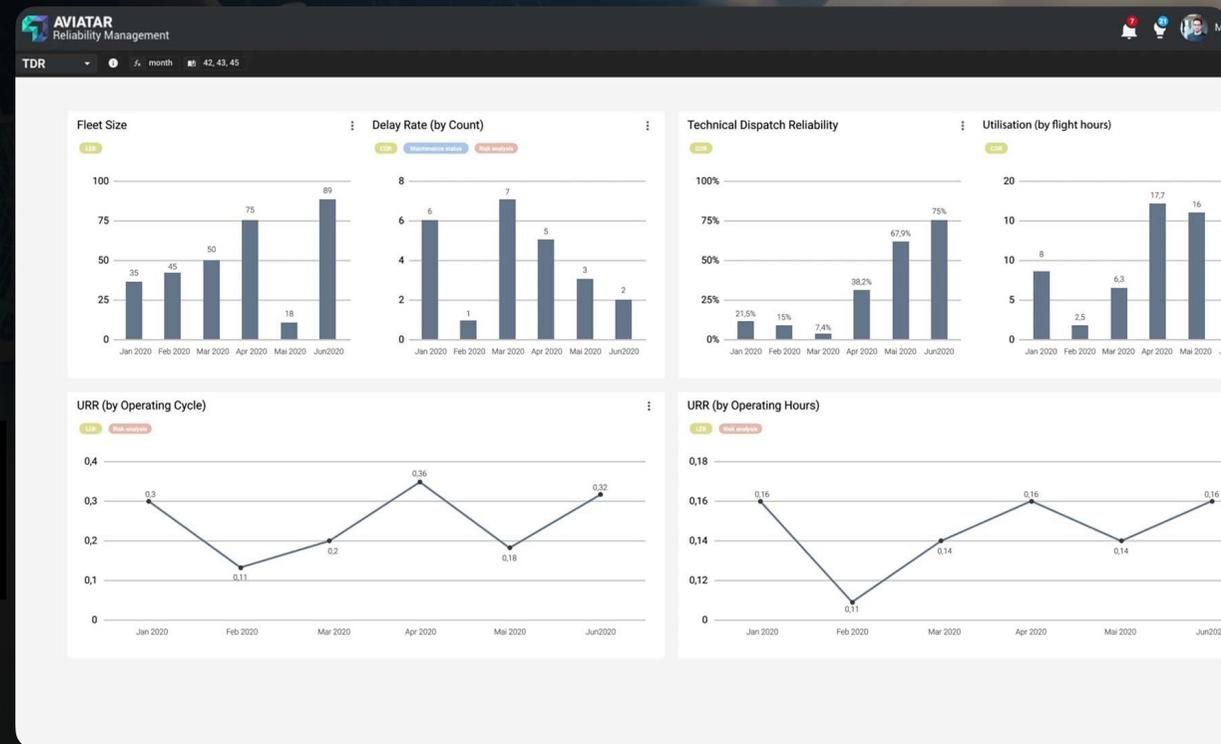


- Immer wieder erklären/erläutern, aber überzeugen kann manchmal warten.
- Die Sichtweise der Partner ernst nehmen, Kompromisse eingehen, Unterstützung anbieten.
- Eigeninitiative hoch halten, Ergebnisse sprechen lassen.
- Die Sprache der Partner sprechen, einfach beschreiben.

AVIATAR — Join the future.

Vom „Container Start-Up“ zur
digitalen Business Unit

KONZEPT • UX DESIGN • DEVELOPMENT

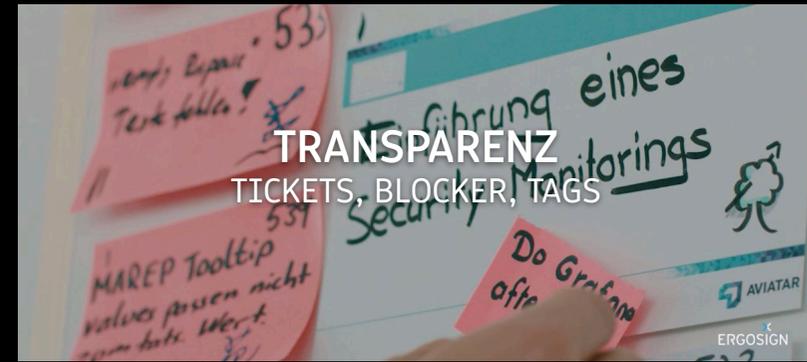




KOMMUNIKATION

DAILY, SCRUM OF SCRUMS, REVIEW,
OPEN SPACE

ERGOSIGN



TRANSPARENZ

TICKETS, BLOCKER, TAGS

ERGOSIGN



KOLLABORATION

INTERDISZIPLINÄR, VOR ORT, AUF AUGENHÖHE

ERGOSIGN



FEHLERKULTUR

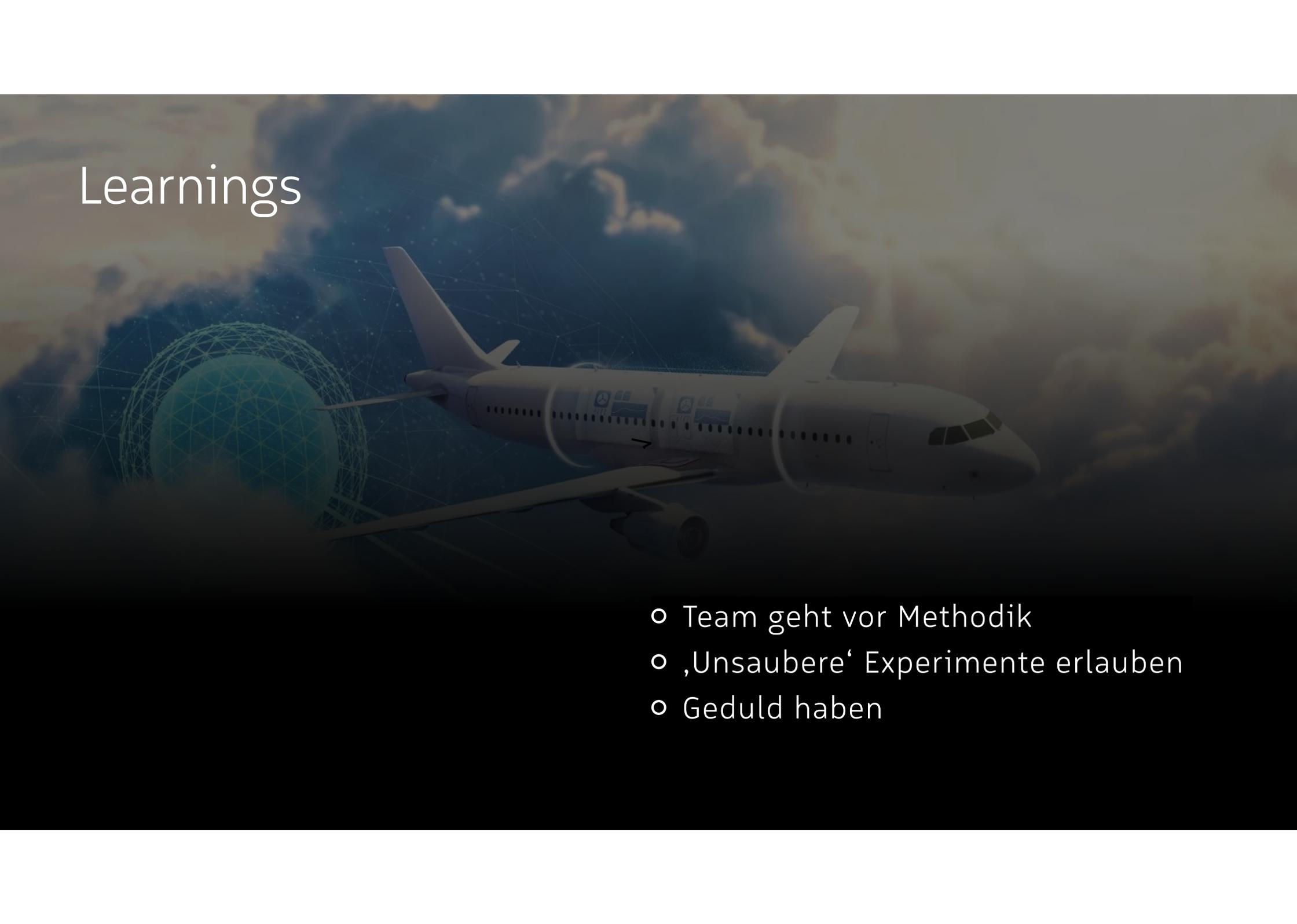
AUSPROBIEREN, HINFALLEN, WEITERMACHEN

ERGOSIGN

Erfolgsfaktor Team mit Mindset

- „Radikale Nutzerzentrierung“ – viel Motivation, aber Erfahrung fehlte noch.
- Fokus war am Anfang auf Vermittlung von Prinzipien, Begeisterung schaffen, „Will ich auch“, „Lust auf mehr“.
- Team Focus – Container als Arbeitsort, „Happy Socks“, Nerve Gun Battles.
- Nach dem ersten Jahr: Viele Konzepte mussten nach Kundenfeedback jeweils stark angepasst werden.
- Später wurden Produktkonzepte schneller besser.
- Teams verstanden und nutzten immer mehr und früher Research.
- Kleine Schnellläufer „strikt nach UX-Prinzipien“ entstanden und sind heute die erfolgreichsten Produkte.

Learnings



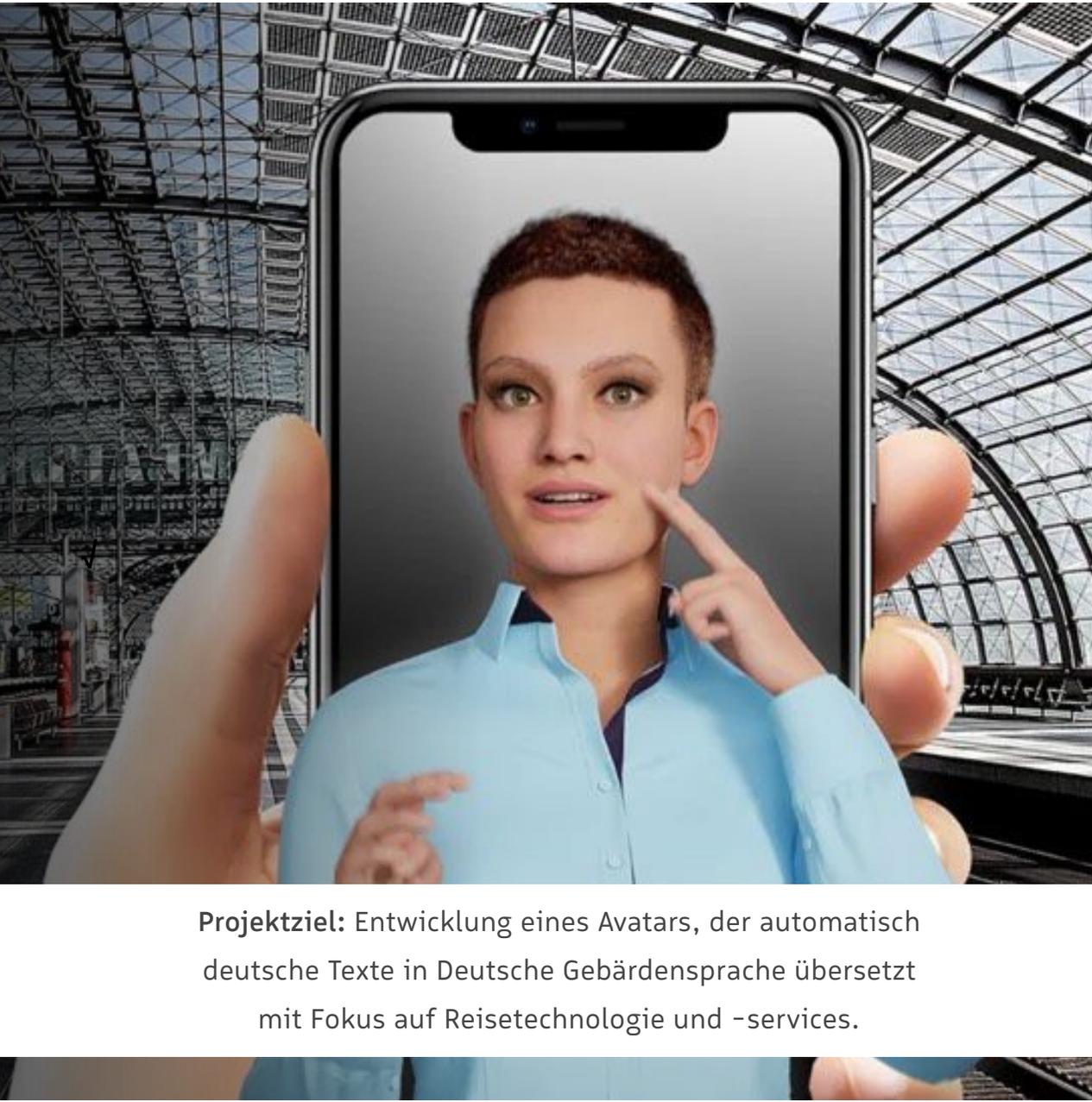
- Team geht vor Methodik
- ‚Unsaubere‘ Experimente erlauben
- Geduld haben



AVASAG
Sign Language Avatar

AVASAG — Sign Language Avatar

Avatar-basierter Sprachassistent zur automatischen Übersetzung in DGS



yomma

ERGOSIGN

Technology
Arts Sciences
TH Köln



UNA
Universität
Augsburg
University

Projektziel: Entwicklung eines Avatars, der automatisch deutsche Texte in Deutsche Gebärdensprache übersetzt mit Fokus auf Reisetechologie und -services.



Zugang zu Schriftsprache

Schriftsprache stellt für viele Gebärden-
sprachler:innen eine Fremdsprache dar, weil sie
sich nach der deutschen Lautsprache richtet.
In der Schriftsprache gehen zudem die
Feinheiten einzelner Gebärden verloren.

Wenn digitale Produkte Inhalte nur in
Schriftsprache anbieten, schaffen sie somit eine
Barriere für Gebärdensprachler:innen.

Misstrauen gegenüber Studien

Studien hörender Wissenschaftler:innen wurden historisch genutzt, um Audismus zu rechtfertigen.

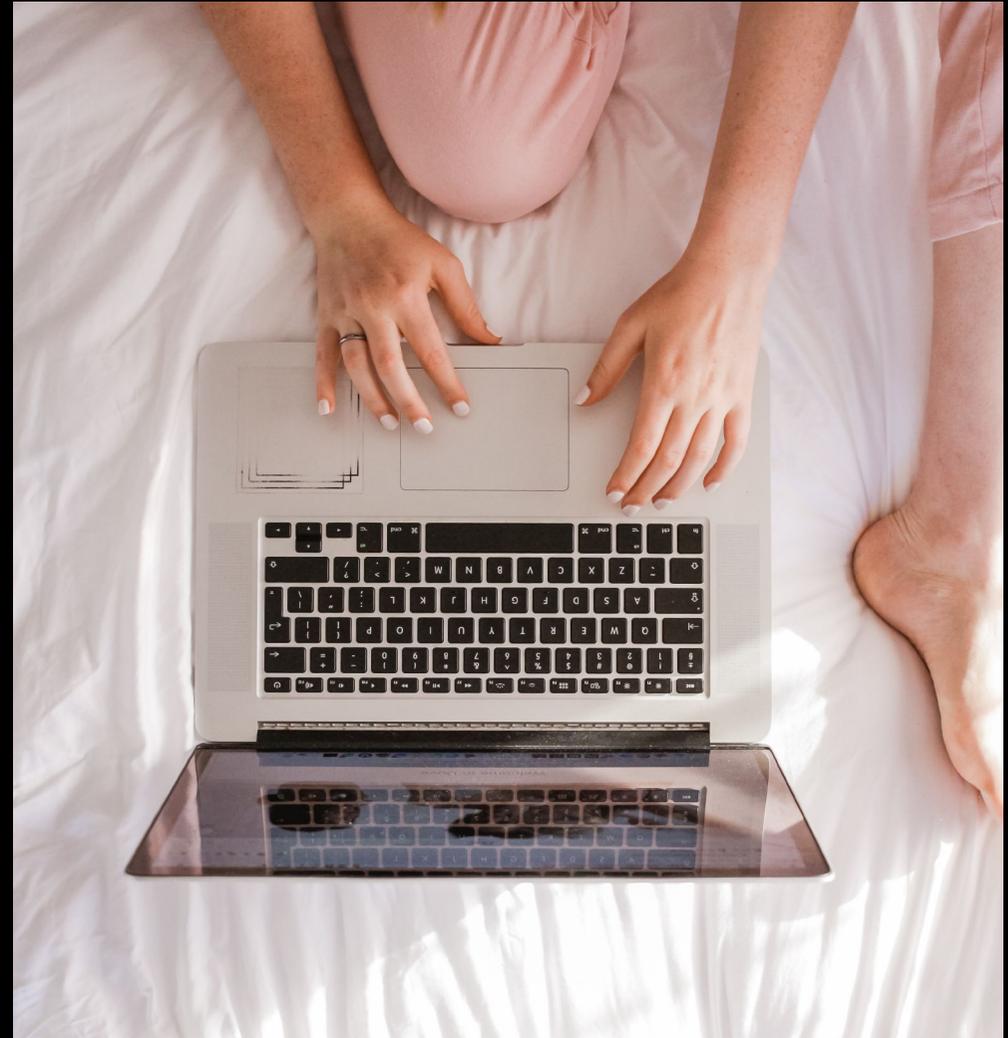
Auf dem Mailänder Kongress 1880 beschlossen z. B. 150 hörende Pädagog:innen die Einführung der Lautsprachmethode an Gehörlosenschulen – eine Entscheidung, durch die Generationen von Gehörlosen gesellschaftlich benachteiligt wurden.



Frustration durch Studienflut

In den letzten Jahren ist das Interesse der Wissenschaft an der Gebärdensprache und der Gehörlosengemeinschaft stark gewachsen.

Das hat zur Folge, dass Gehörlose viele Einladungen zur Teilnahme an Studien erhalten – von deren Ergebnissen sie selbst oft nichts haben.



Herausforderungen



Eingeschränktes
Verständnis für die Thematik
als Hörende



Mangelnde Erfahrung mit
der Zielgruppe

Erschwerte Kommunikation

Kritische/ängstliche Haltung der
Zielgruppe gegenüber Forschung

Unser Weg

Community

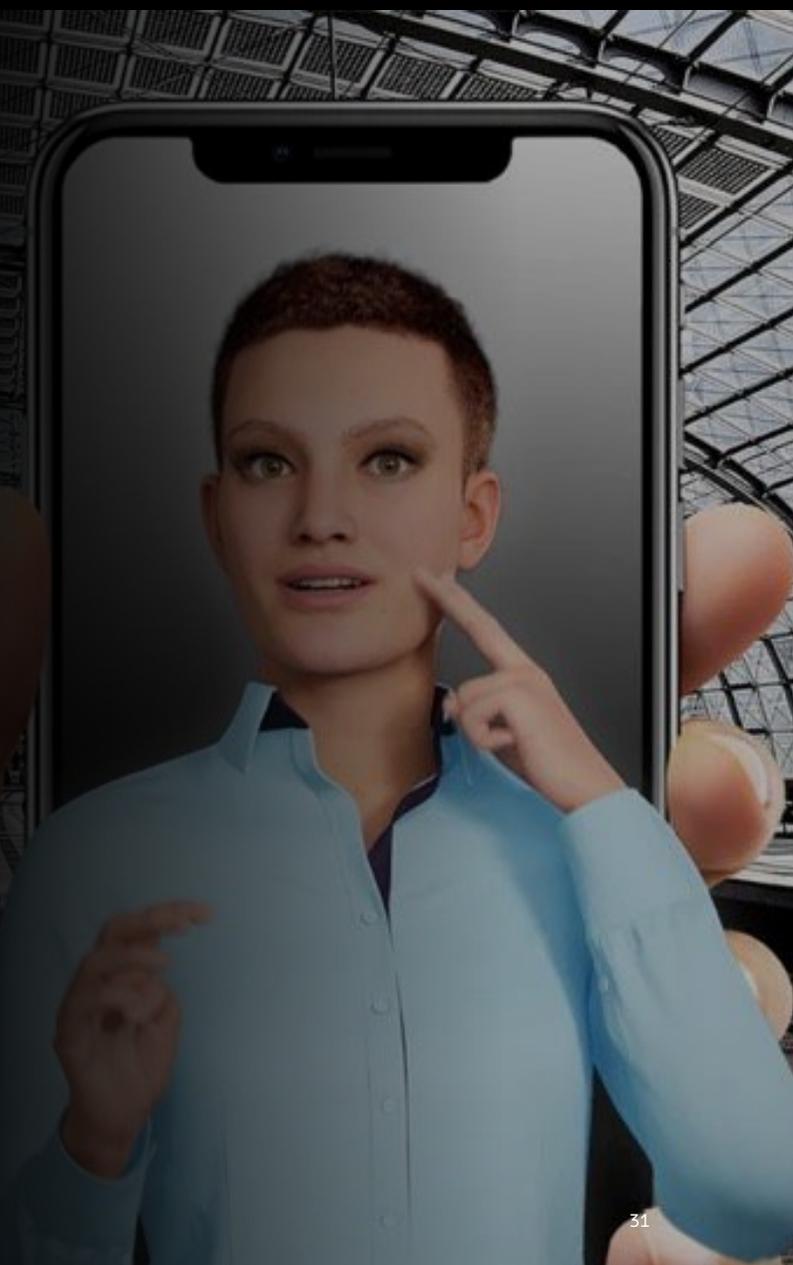
- yomma als direkte Brücke zur Community (Forschung FÜR und MIT Gehörlosen)
- Gehörloser Kollege als Quality Guardian

Studien

- Immer wieder Motivation, Ziele und möglichen Mehrwert für die Community erläutern.
- Übersetzung aller Studieninhalte in DGS – vom Aufruf zur Teilnahme bis hin zur zielgruppengerechten Aufbereitung der Ergebnisse

Kommunikation

- Dolmetscher:innen bei allen Meetings – vor allem in Sturmphasen der Projektzusammenarbeit
- Barrieren abbauen: Kamera an, gute Beleuchtung, warten bis Dolmetscher:in mit Gebärden fertig ist, Screensharing ankündigen



Was bleibt?



Der Mensch im
Mittelpunkt.

Das **Mindset der involvierten Menschen** (Nutzer:innen, Kund:innen und Mitarbeitende) bildet einen **entscheidenden Erfolgsfaktor** für eine **nachhaltige Veränderung** hin zur **mensch-zentrierten** Entwicklung von Produkten und Services.

Für ein besseres Morgen!

Research

*Ernsthaft Bedürfnisse
und Kontext aller
Beteiligten verstehen.*

Empathie

*Impulse aufnehmen, sinnvolle
gemeinsame Wege suchen.*

Offen zusammenfinden

*Jedes Team ist anders,
Beteiligte wertschätzen,
gemeinsame Ziele finden.*

**GEMEINSAM!
MEHR ERREICHEN!**

Agil bleiben:

*In Kontakt bleiben und offen
sein, Vorgehen anzupassen.*



Deine Zukunft bei Ergosign

– Werde Teil unseres Teams.

Unsere offenen Stellen und alles zu unseren Benefits findest du hier →

